

Prefeitura Municipal de Fortaleza
Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos - SCSP
Empresa de Transportes Urbano de Fortaleza S/A – ETUFOR



**Relatório de Gestão da Diretoria da Empresa de Transportes Urbano de
Fortaleza S/A – ETUFOR**

2024

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA - ANO 2024

DIRETOR PRESIDENTE

Raimundo Rodrigues Teixeira Neto

VICE PRESIDENTE

Juliana Rocha de Oliveira Aragão

DIRETOR ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO E COMERCIAL

Francisco Lima Crispim

DIRETOR JURÍDICO

Karlus André Holanda Martins

DIRETOR DE ACESSIBILIDADE, SUSTENTABILIDADE E INCLUSÃO SOCIAL

Francisco de Assis Sousa dos Reis

DIRETOR DE INFRAESTRUTURA

Karlus André Holanda Martins (*interino*)

DIRETOR DE TRÂNSITO

César Henrique Fernandes Vieira

DIRETORA TÉCNICA

Patrícia da Silva Almeida Pereira dos Santos

MEMBROS DO CONSELHO ADMINISTRATIVO

Renato César Pereira Lima – Presidente

Elpídio José de Oliveira Moreira - Vice-Presidente

Raimundo Rodrigues Teixeira Neto - Secretário

Ana Manuela Marinho Nogueira – Membro

Galeno Taumaturgo Lopes – Membro

Josué de Sousa Lima – Membro

Lucinthya Maria Gomes da Silva – Membro

Marcelo Jorge Borges Pinheiro – Membro

Marcelo Nogueira Cruz – Membro

Maria Eliani Diniz Dourado Arrais de Moura – Membro

Maria Luíza Gurgel Serpa – Membro

Renato Carvalho Borges – Membro

MEMBROS DO CONSELHO FISCAL

Samuel Antônio Silva Dias - Presidente

Daniel Mendes Aderaldo – Membro

Ferrúcio Petri Feitosa - Membro

João de Aguiar Pupo - Membro

Laudélio Antônio de Oliveira Bastos - Membro

APRESENTAÇÃO

A Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza – ETUFOR, pessoa jurídica de direito privado, caracterizada como sociedade de economia mista fechada, com patrimônio próprio, é o órgão de gerenciamento de transporte do Município de Fortaleza, que tem como competência regida na legislação vigente, Lei Complementar Nº 176/2014, de acordo com Artigo 65, de planejar, supervisionar, operar e executar a política do serviço de transporte coletivo municipal, competindo-lhe:

- I. planejar, desenvolver projetos, gerenciar e fiscalizar os serviços de Transporte Regular e Especial, Transporte Individual e Transporte por Fretamento;
- II. coordenar e fiscalizar o processo de identificação estudantil;
- III. gerir o processo de concessão do benefício da gratuidade com critérios socioeconômicos para pessoas com deficiência;
- IV. administrar e manter os Terminais de Integração e pontos de parada;
- V. monitorar via Sistema de Posicionamento Global (GPS) as frotas do sistema de transporte regular e complementar, bem como por meio de câmeras nos terminais de integração;
- VI. promover a qualificação dos operadores de transporte;
- VII. realizar atividades educativas que visem à divulgação dos direitos e deveres dos usuários;
- VIII. prestar serviços a entidades públicas ou privadas na área de transporte público;
- IX. desempenhar outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, bem como outras que lhe forem delegadas.

HISTÓRICO

Em 1990, foi assinado um convênio de cooperação técnica entre a Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) e a Companhia de Transporte Coletivo S/A (CTC), possibilitando a delegação das atividades de planejamento e controle operacional do Sistema de Transporte Público de Passageiros (STPP) por ônibus para a CTC. Assim permaneceu até julho de 2006, quando foi criada a ETUFOR – Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza S/A, em substituição à ETTUSA, que tem como rotina o acompanhamento e controle de operações urbanas, além de realizar a assessoria de planejamento; elaboração e desenvolvimento de projetos; implantação e gerenciamento de sistemas; treinamento de profissionais; pesquisa e acompanhamento de dados; criação, manutenção e atualização de banco de dados; desenvolvimento e acompanhamento do controle da operação; acompanhamento, gerenciamento e implantação de obras e

equipamentos de infra-estrutura; administração e coordenação de instalações e equipamentos do sistema e assessoria e elaboração de planilha de custos.

Teve durante muitos anos a responsabilidade de administração dos 7 (sete) Terminais de Integração, e mais tarde dos corredores expressos, função essa passada para a iniciativa privada por meio de uma PPP realizada em 2015, na qual a empresa Socicam se tornou responsável pela limpeza, manutenção, vigilância e comércio, restando assim para a Etufor a função de fiscalizar a execução do contrato, além de ser responsável pelo gerenciamento da operação de transporte, programando os horários de chegada e saída, ou seja, todo o planejamento tático operacional de programação e distribuição das linhas de ônibus.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Realizar a gestão do Sistema de Transporte Urbano com excelência e sustentabilidade, para garantir o acesso justo e igualitário aos cidadãos no município de Fortaleza.

VISÃO

Ser uma referência nacional em inovação e inclusão no Sistema de Transporte Urbano.

VALORES

- Compromisso com o interesse público;
- Transparência;
- Desenvolvimento sustentável;
- Eficiência;
- Valorização do potencial humano;
- Excelência no atendimento;
- Inovação;
- Inclusão social;
- Cooperação;
- Satisfação dos clientes.

USUÁRIOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS - STTP

1. A população do Município de Fortaleza é a principal usuária do Sistema de Transporte Público de Passageiros (STPP): Trabalhadores, estudantes, pessoas com deficiências;

2. Operadores do sistema de transporte coletivo regular, táxi, complementar, mototáxi, escolar, transporte por aplicativo, Transporte Recreativo de Passageiros – TRP;
3. Empresas concessionárias do serviço de transporte público coletivo;
4. Permissionários de serviço de transporte público individual.

PRINCIPAIS INSTALAÇÕES E LOCALIDADES

A sede da Etufor localiza-se na Avenida Juscelino Kubitschek, 5451, Passaré, CEP: 60.861-635, Fortaleza, Ceará.

Além da sede, a Etufor administra os 07 (sete) Terminais de Integração de Ônibus do Município de Fortaleza, conta com 04 (quatro) Terminais abertos e 02 (dois) corredores, localizados nos endereços abaixo:

Terminais de Integração:

- Terminal do Conjunto Ceará - Rua 113, 2ª Etapa, 16 (setembro/1993);
- Terminal de Parangaba - Rua Eduardo Perdigão, 231 – (agosto/1993);
- Terminal da Lagoa - Rua Gomes Brasil, 555 (julho/1993);
- Terminal do Papicu - Rua Pereira de Miranda, 187 (janeiro/1993);
- Terminal do Siqueira - Rua General Osório de Paiva, 2955 – (novembro/1995);
- Terminal de Antônio Bezerra - Rua Demétrio Menezes, 1861 (julho/1992 - requalificação 2014);
- Terminal de Messejana - Avenida Perimetral, 650 (julho/1992 - requalificação 2018).

Terminais abertos:

- Washington Soares – Bairro José de Alencar (outubro/2021);
- José Walter – Bairro José Walter (fevereiro/2022);
- Praça Coração de Jesus – Centro (outubro/2022);
- Praça José de Alencar – Centro (junho/2024).

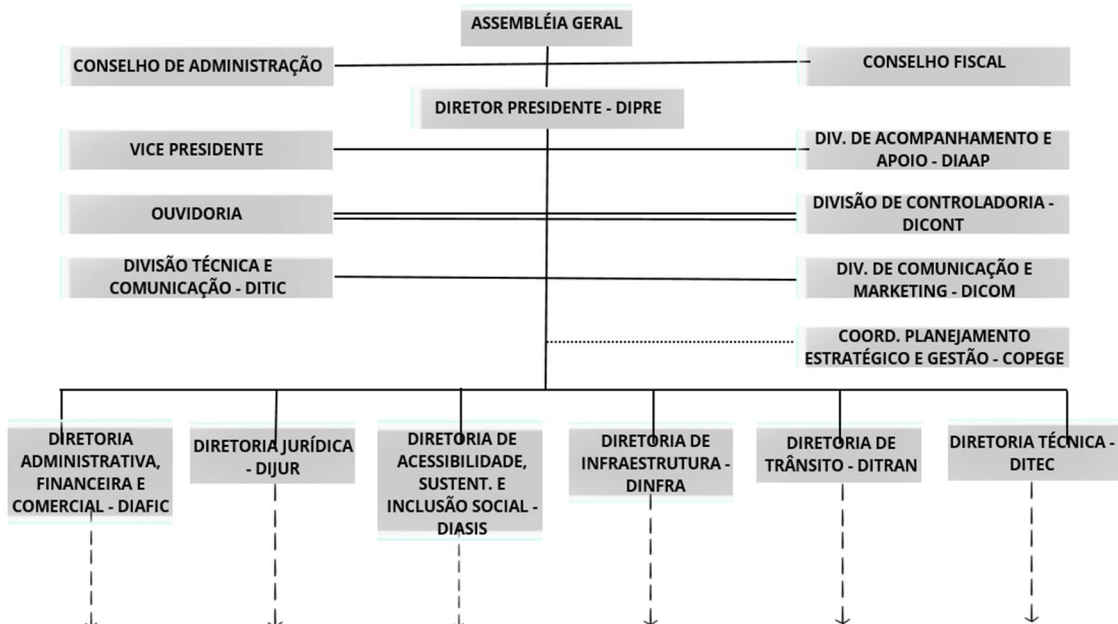
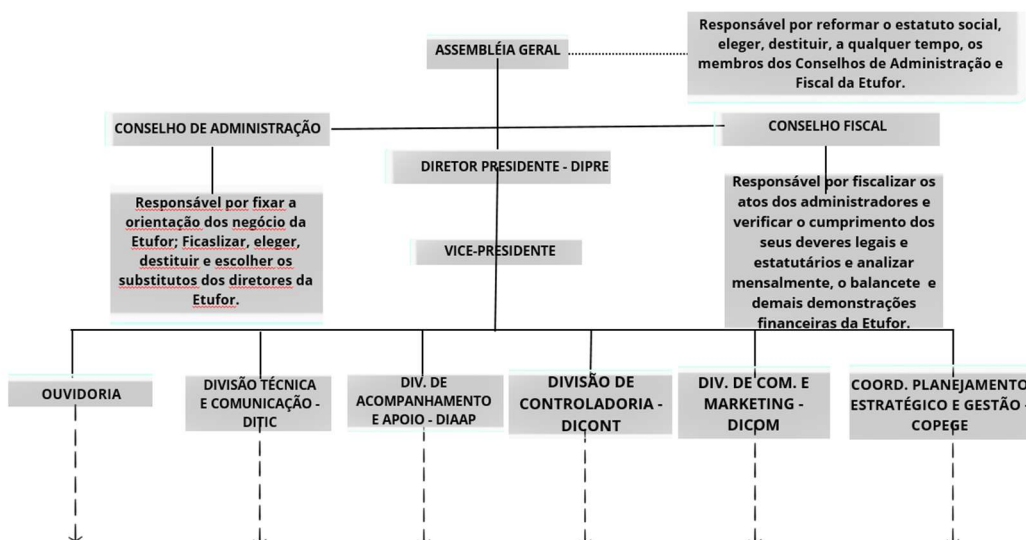
Corredores:

- Corredor Expresso Bezerra de Menezes (abril/2015);
- Corredor Expresso Aguanambi (dezembro/2018).

Postos de atendimento:

- RioMar Kennedy;
- Terminal Aberto da Washington Soares;
- Vapt Vupt Antônio Bezerra Vapt Vupt Messejana;
- Vapt Vupt Centro;
- Vapt Vupt Papicu;
- Shopping Aldeota;
- Câmara Municipal de Fortaleza.

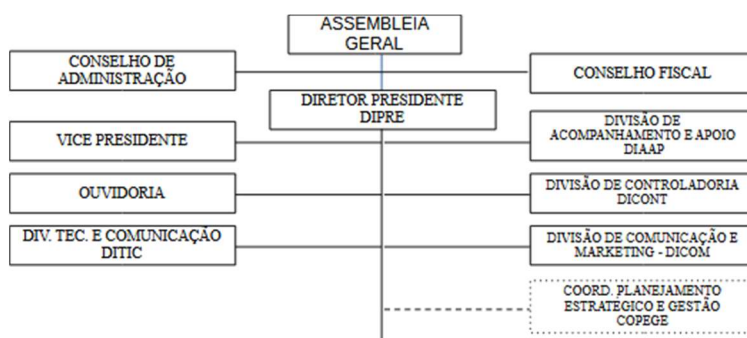
ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL DA ETUFOR



ATRIBUIÇÕES DAS DIRETORIAS E RESUMO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2024

1. DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA - DIPRE

A Diretoria da Presidência – DIPRE, está subdividida em: Divisão de Acompanhamento e Apoio - DIAAP, Divisão de Controladoria – DICON, Divisão de Comunicação e Marketing – DICOM, e Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação – DITIC.



1.1 A Divisão de Controladoria – DICON está ligada à DIPRE e tem como principais atribuições:

- Verificar o cumprimento das formalidades legais, através de “Checklist”, dos pagamentos das despesas efetuadas pela Divisão Financeira - DIFIN, concernentes à vigência e saldo de contratos, das certidões negativas de débitos, dos termos de recebimento provisório e definitivo dos bens/obras e serviços, verificação das retenções de tributos, conferência do atesto na nota fiscal pelo gestor do contrato e atendimento de todas as cláusulas contratuais, bem como garantia contractual;
- Elaborar planilha de acompanhamento da vigência dos contratos da Etufor;
- Analisar os processos de dispensa de licitação realizados pela Etufor;
- Análisar os processos licitatórios realizados pela Etufor;
- Acompanhar e controlar as atas de Diretoria, Conselho Fiscal, Conselho de Administração e Assembleias;
- Enviar à Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC as atas do Conselho de Administração e Assembleias para homologação;
- Publicar o Edital de Convocação das atas do Conselho de Administração, Assembleias e Demonstrações Contábeis;
- Calcular atualização de valores para aditivo aos contratos;

- Realizar auditoria interna setorial, tendo a CGM como parceira para assessoramento e capacitação;
- Elaborar anualmente o Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão – RCIG;
- Realizar anualmente o Questionário de Diagnóstico de Controle Interno, bem como atender às recomendações emitidas;
- Participar das reuniões e realização das atividades da Rede de Controle Interno e Ouvidoria.

Acompanhamento de Contratos Vigentes

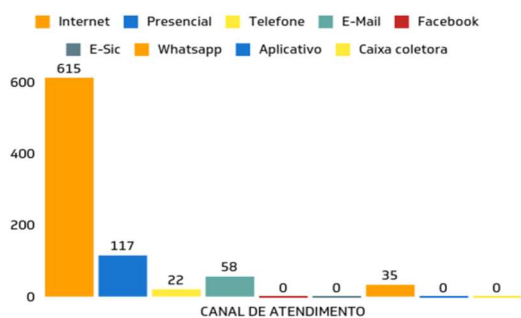
Setor	DIAFIC	DIJUR	DITIC	DIMON	DINFRA	DIFIN	ACORDOS DE COOPERAÇÃO
Contratos	06	01	03	01	44	01	02

Ouvidoria

São atribuições da Ouvidoria:

- Receber e registrar demandas (reclamações, denúncias, elogios e sugestões);
- Encaminhar e acompanhar demandas;
- Garantir direitos dos usuários de serviços públicos;
- Garantir sigilo e proteção;
- Atuar de forma articulada com outros órgãos;
- Elaborar relatórios e pareceres;
- Gerar índices de qualidade sobre a prestação do serviço público.

Dados de manifestações recepcionadas até o final do exercício de 2024, um quantitativo na ordem de 11.349 manifestações, assim distribuídas:



Em 2024 foram atendidos via WhatsApp
615 manifestações.



Em 2024, das manifestações recebidas,
87% foram reclamações.

1.2 A Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação - DITIC, está ligada à DIPRE, que tem sob sua responsabilidade os serviços de informática da empresa, e teve nesse exercício, uma melhoria na qualidade dos equipamentos, possibilitando assim um melhor funcionamento da Eufor nessa área.

As principais atividades da DITIC são:

- Instalar e configurar softwares e hardwares computacionais;
- Instalar e configurar impressoras;
- Instalar e configurar aplicativos;
- Aplicar atualizações de segurança nos sistemas em geral;
- Dar apoio operacional aos sistemas terceirizados: Fortes e SPU;
- Gerenciar o atendimento dos prestadores de serviços terceirizados;
- Fazer manutenção preventiva, corretiva e evolutiva dos sistemas envolvidos para evitar falhas dos mesmos;
- Controlar os gerenciadores de antivírus nas estações de trabalho;
- Intervir no uso de aplicativos, mediante solicitação;
- Atualizar versões de aplicativos, não relacionadas com segurança, mediante solicitação;
- Esclarecer dúvidas no uso de AP;
- Planejar, monitorar e controlar os ativos e serviços computacionais necessários para suportar os sistemas da informação disponibilizados pela Ditic, interna e externamente.

1.3 A Divisão de Comunicação e Marketing – DICOM é responsável por comunicar aos usuários sobre os serviços disponíveis na Etufor com alcance do público externo através da assessoria de imprensa; estabelecer reputação e confiança da população e dos funcionários a respeito da Etufor através da divulgação da eficácia dos processos e construir um relacionamento de defesa da eficiência da Etufor perante os públicos.

- **Assessoria de Imprensa** - divulgar institucionalmente as realizações da empresa ao público externo, por meio dos meios de comunicação de massa, causando uma boa impressão, informando, fortalecendo sua imagem com uma visibilidade positiva;

- **Marketing** - fortalecer a reputação da empresa, por meio da divulgação das suas realizações junto ao público externo e interno. Realizar eventos e campanhas promocionais e/ou publicitárias, melhorando a imagem da empresa e aumentando a satisfação dos clientes e funcionários;

- **Assessoria de Comunicação** – Engloba as estratégias de marketing e imprensa, seja interna e externamente. A DICOM é a ponte para facilitar o relacionamento entre a empresa e seus públicos - sejam clientes, sociedade, funcionários, fornecedores, autoridades e/ou mídia;

- Recepcionar convidados e, por fim, acompanhar o evento como um todo;
- Realizar eventos internos, cuidando de todo o planejamento do evento, desde o tema até a escolha dos prestadores de serviço, acompanhar a execução;
- Elaborar a identidade visual de campanhas educativas a serem realizadas;
- Realizar a comunicação interna sobre os assuntos de interesse dos funcionários e da Etufor;
- Elaborar, revisar e acompanhar a comunicação visual dos terminais, pontos de paradas e estações.

1.4 A Divisão de Acompanhamento e Apoio à Presidência – DIAAP é responsável por desempenhar desde o suporte administrativo, gestão contratual, ao planejamento estratégico da Etufor, assim como:

- Assistir à Diretoria da Presidência, exercendo funções de assessoramento no âmbito administrativo, jurídico, político e social;
- Encaminhar, revisar e controlar a documentação e a correspondência no âmbito do Gabinete;
- Controlar a agenda diária da Diretoria da Presidência;
- Coordenar as atividades administrativas do Gabinete;
- Zelar pela manutenção dos bens patrimoniais do Gabinete;
- Desempenhar outras atribuições delegadas pelo Diretor Presidente;
- Articular as relações e ligações entre o Diretor Presidente e as demais autoridades da empresa, bem como as representações sindicais, estudantis, e a sociedade em geral;
- Representar o Diretor Presidente, quando designado;
- Supervisionar e exercer ação regencial e de apoio à execução de atos da administração;
- Preparar e encaminhar os atos administrativos e normativos do Diretor Presidente, supervisionando os encaminhamentos indicados pelo mesmo;
- Secretariar as reuniões precedidas pelo Diretor Presidente ou por seu representante;
- Coordenar, controlar e supervisionar as atividades desenvolvidas pela estrutura organizacional básica do Gabinete do Diretor Presidente, incluindo a Dicont, Dicom e Ouvidoria.

1.5 A Coordenação de Planejamento Estratégico e Gestão – COPEGE, deve sob demanda e gestão da DIPRE e da alta direção, desempenhar um papel estratégico, técnico e consultivo, com as seguintes responsabilidades:

- Apoio à Presidência, análise e monitoramento de projetos, articulação institucional, planejamento estratégico, gestão da informação, elaboração de documentos oficiais;
- Dar suporte na formulação e acompanhamento do Planejamento Estratégico da empresa;

- Promover a gestão pública de excelência e otimizar a gestão dos processos desenvolvidos pelos diversos setores da Etufor, visando à melhoria da qualidade dos serviços ofertados aos usuários do sistema de transporte urbano do Município de Fortaleza;
- Supervisionar, avaliar e coordenar as atividades pertinentes à participação nos programas de gestão a nível setorial, nacional, estadual e municipal;
- Promover a eficiência, por meio de melhor aproveitamento de recursos, relativamente aos resultados alcançados;
- Mapear, monitorar e manter atualizados os processos das atividades desenvolvidas na Etufor tendo como base a medição e análise de desempenho;
- Realizar o acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da Etufor;
- Manter intercâmbio com órgãos congêneres das esferas federal, estadual e municipal, para troca de informações sobre gestão e planejamento;
- Realizar outras atribuições requeridas pela alta administração da empresa relacionadas à área de gestão e planejamento.

Acompanhamento de Processos em 2024:

1. Impacto da avaliação biopsicossocial no conceito de pessoa com deficiência em cumprimento à legislação vigente;
2. Digitalização de processos;
3. Levantamento de Instruções Normativas e Portarias;
4. IN do Estacionamento;
5. Campanha sobre respeito ao uso prioritário de filas.

Projetos em andamento:

1. Coordenadoria de Planejamento Estratégico e Gestão

Estrutura ligada diretamente à Diretoria da Presidência – Dipre, cujo papel e a composição estão elencados em portaria da empresa.

Uma das principais atribuições do setor é conduzir, junto e auxiliando a alta direção, o processo de planejamento estratégico da empresa e sua aplicação por práticas de gestão e cultura organizacional.

2. Escritório de Projetos e Processos (EPP)

Criado em cumprimento ao decreto municipal que estabelece e determina a Rede que deve praticar a gestão e a cultura organizacional no âmbito do município, o EPP da Etufor pertenceria à Copeges como unidade organizacional que gerencia projetos estratégicos e processos organizacionais, sendo responsável por: sistematizar, mapear, padronizar, monitorar, avaliar, redesenhar e gerir os processos organizacionais, e cumprir os objetivos estratégicos e as diretrizes organizacionais.

3. Planejamento Estratégico - PE

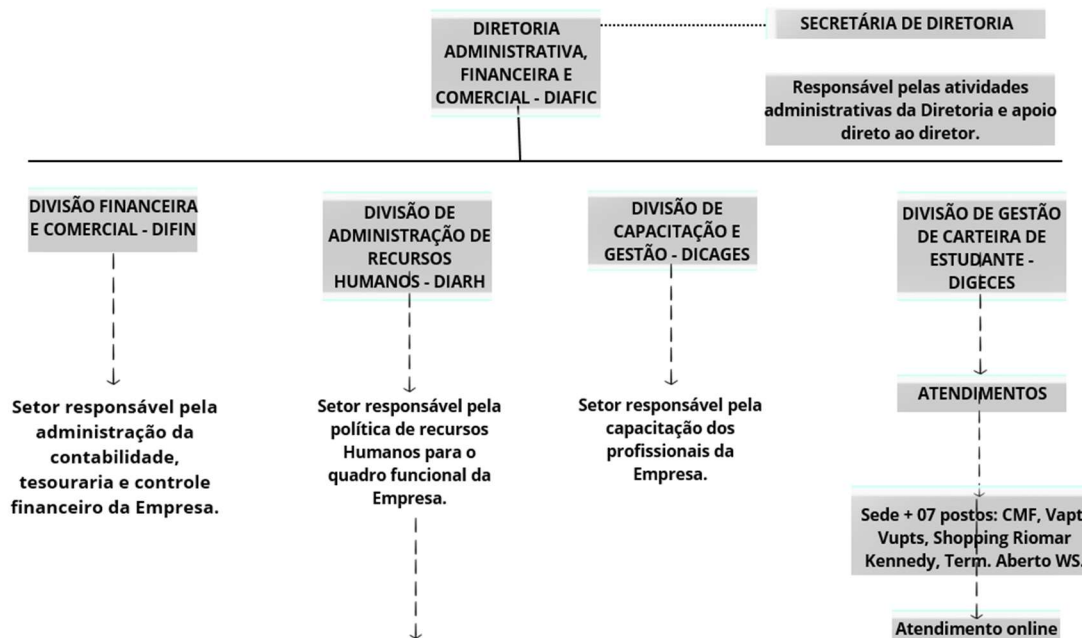
Em 2023, com auxílio da Sepog, o PE da empresa foi novamente realizado, dessa vez com ciclo de três anos (2023/2025).

Em 2024, o PE passou por um longo processo de revisão, sob gestão da assessoria técnica/equipe do EPP e da Dipre com auxílio da Sepog. Tal acompanhamento foi necessário pois os componentes do PE são as principais peças de orientação do EPP.

2. DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA E COMERCIAL – DIAFIC

Responsável pelo funcionamento da empresa no que concerne à parte administrativa, financeira, contábil, pessoal, e atendimento ao estudante, objetivando proporcionar suporte às demais diretorias.

Composta por: Divisão Financeira e Contábil – DIFIN, Divisão de Capacitação e Gestão de Pessoas - DICAGES, Divisão de Administração de Recursos Humanos - DIARH e Divisão de Gestão de Carteiras de Estudantes – DIGECES.



Principais competências da Diretoria Administrativa, Financeira e Comercial:

- Coordenar e supervisionar os serviços de contabilidade, tesouraria e demais controles financeiros da empresa;

- Supervisionar toda a área administrativa da Etufor, oferecendo suporte logístico para o perfeito funcionamento das diversas áreas;
- Assessorar o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal, bem como supervisionar o encaminhamento de documentos para os órgãos oficiais de fiscalização;
- Acompanhar e controlar o fluxo financeiro das receitas oriundas dos contratos com as Empresas Operadoras, bem como das demais fontes de receita;
- Definir, junto com a presidência e as demais diretorias, a política de recursos humanos da Etufor, visando à capacitação profissional dos empregados;
- Planejar, acompanhar, aprovar e implementar políticas e programas de recrutamento, manutenção, desenvolvimento, avaliação, saúde e segurança dos empregados da empresa;
- Propor as normas gerais e analisar os processos referentes à seleção e movimentação de pessoal da Etufor, notadamente quanto a concursos públicos, processos seletivos simplificados, redistribuição, colaboração técnica, remoção, exercício provisório e cessão;
- Acompanhar o Sistema de Atenção à Saúde do Servidor - SIASS, estabelecido pela presidência da empresa;
- Orientar e acompanhar a aplicação da legislação de pessoal;
- Participar da elaboração da proposta orçamentária e administrar a execução financeira;
- Planejar e coordenar todo processo de seleção de estudantes de nível médio profissionalizante e superior para estágio, bem como acompanhamento das atividades desenvolvidas nas diversas áreas da empresa;
- Planejar e acompanhar a gestão de contratos e convênios relacionados com a gestão de pessoas;
- Gerir, coordenar, acompanhar, fiscalizar e regulamentar o processo de emissão de carteiras de estudante no Município de Fortaleza;
- Coordenar e acompanhar a força de trabalho terceirizado considerando os contratos ou convênios vigentes;
- Elaborar e discutir, conjuntamente com a diretoria da presidência e o sindicato dos trabalhadores da categoria, as negociações coletivas de trabalho;
- Normatizar e gerenciar a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes no âmbito da área administrativo-financeira, bem como definir e acompanhar, conjuntamente com técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a geração de novos instrumentos tecnológicos que possibilitem aperfeiçoar a execução de seus processos;

- Por meio da Divisão de Recursos Humanos, gerar e executar a folha de pagamento, assessorar as diretorias nos assuntos relacionados a pessoal, bem como gerir e fiscalizar os benefícios aos colaboradores através dos contratos firmados.

2.1 A Divisão de Administração de Recursos Humanos – DIARH, foi criada para articular ações que visem cuidar das pessoas, potencializando seu desenvolvimento, valorização pessoal e profissional, e tem como atribuições: assessorar a DIAFIC para elaboração e execução de trabalhos técnicos; realização de gestão da força de trabalho desde a admissão ao desligamento, passando por todos os processos, com atenção à legislação trabalhista vigente e suas alterações; assessorar a Diretoria da Presidência, Diretoria Administrativa Financeira e Contábil, chefias e empregados no esclarecimento e informações dos assuntos relacionados à gestão de pessoas; gerir contratos e cartas contratos relacionados com a gestão de pessoas, desde a elaboração dos projetos básicos, execução e quitação dos mesmos; realizar o processamento da folha de pagamento e das obrigações sociais e trabalhistas; gerenciar e acompanhar o processo de ingresso de estagiários e jovens aprendizes; assessorar a comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) na prevenção de saúde ocupacional dos trabalhadores; acompanhar de forma individualizada os trabalhadores nos casos de afastamento por motivo de doença; gerenciar e acompanhar os programas relacionados com a saúde do trabalhador, dentre outras.

2.2 A Divisão de Capacitação e Gestão – DICAGES, foi criada para realizar as seguintes atribuições: promover a política educacional para os colaboradores da entidade gestora, coordenar e acompanhar ações de capacitações, e elaborar os projetos técnicos das mesmas.

2.3 A Divisão de Gestão de Carteiras de Estudantes - DIGECES, anteriormente era Divisão de Atendimento ao Cidadão – DIAC, criada em novembro de 2007, com o principal objetivo de gerir o Processo de Identificação Estudantil buscando a pontualidade da execução dos processos executados, atingindo a eficácia no atendimento.

Atualmente a DIGECES possui os seguintes postos de atendimento:

SEDE ETUFOR

Em 2024 foram atendidos 29.226 usuários no Posto da Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza – ETUFOR.

Quantidade de Atendimentos			
Jan	3.127	Jul	2.492
Fev	4.264	Ago	1.933
Mar	3.294	Set	1.396
Abr	4.497	Out	1.331
Mai	3.284	Nov	584
Jun	1.952	Dez	1.072
Total			29.226



CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Em 2024 foram atendidos 947 usuários no Posto de Atendimento da Câmara Municipal de Fortaleza

Quantidade de Atendimentos			
Jan	103	Jul	70
Fev	148	Ago	49
Mar	101	Set	43
Abr	120	Out	38
Mai	155	Nov	17
Jun	84	Dez	19
Total			947



SHOPPING RIOMAR KENNEDY

Em 2024 foram atendidos 24.788 usuários no Posto do Shopping RioMar Kennedy

Quantidade de Atendimentos			
Jan	1.826	Jul	2.903
Fev	2.340	Ago	1.715
Mar	2.081	Set	1.515
Abr	3.228	Out	1.558
Mai	3.458	Nov	934
Jun	2.361	Dez	869
Total			24.788



TERMINAL WASHINGTON SOARES

Em 2024 foram atendidos 3.464 usuários no Posto do Terminal Washington Soares

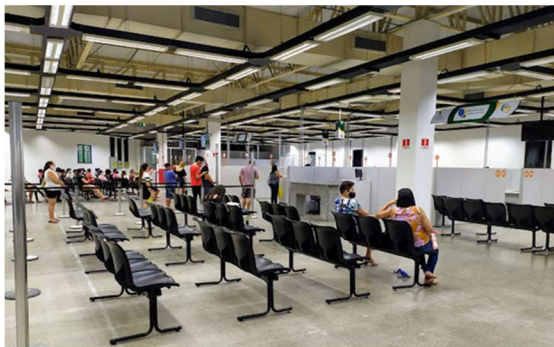
Quantidade de Atendimentos			
Jan	355	Jul	357
Fev	399	Ago	411
Mar	295	Set	300
Abr	380	Out	248
Mai	261	Nov	151
Jun	160	Dez	147
Total			3.464



VAPT VUPT ANTONIO BEZERRA

Em 2024 foram atendidos 45.997 usuários no Posto do Vapt Vupt Antonio Bezerra

Quantidade de Atendimentos			
Jan	4.138	Jul	4.285
Fev	5.764	Ago	4.107
Mar	4.731	Set	3.081
Abr	5.590	Out	2.834
Mai	4.894	Nov	1.572
Jun	3.811	Dez	1.190
Total			45.997



VAPT VUPT CENTRO

Em 2024 foram atendidos 26.011 usuários no Posto do Vapt Vupt Centro

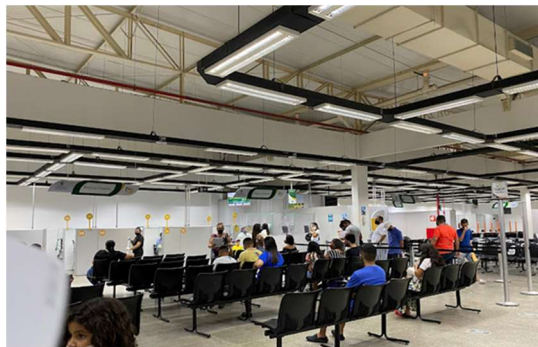
Quantidade de Atendimentos			
Jan	1.991	Jul	2.506
Fev	2.913	Ago	1.692
Mar	3.143	Set	1.759
Abr	3.754	Out	1.776
Mai	3.313	Nov	882
Jun	1.944	Dez	338
Total			26.011



VAPT VUPT MESSEJANA

Em 2024 foram atendidos 50.151 usuários no Posto do Vapt Vupt Messej

Quantidade de Atendimentos			
Jan	2.850	Jul	4.329
Fev	4.983	Ago	3.425
Mar	4.727	Set	3.865
Abr	6.852	Out	3.329
Mai	5.669	Nov	1.843
Jun	7.039	Dez	1.240
Total			50.151



VAPT VUPT PAPICU

Em 2024 foram atendidos 11.086 usuários no Posto do Vapt Vupt Papicu

Quantidade de Atendimentos			
Jan	504	Jul	1.069
Fev	1.201	Ago	970
Mar	1.297	Set	849
Abr	1.179	Out	890
Mai	1.602	Nov	197
Jun	936	Dez	392
Total			11.086



ATENDIMENTO ONLINE - Em 2024 foram atendidos virtualmente 151.461 usuários.

Solicitações 1ª via finalizada			
Jan	12.771	Jul	2.630
Fev	16.712	Ago	3.387
Mar	12.572	Set	2.009
Abr	9.891	Out	2.843
Mai	4.960	Nov	1.117
Jun	3.584	Dez	766
Total			73.242

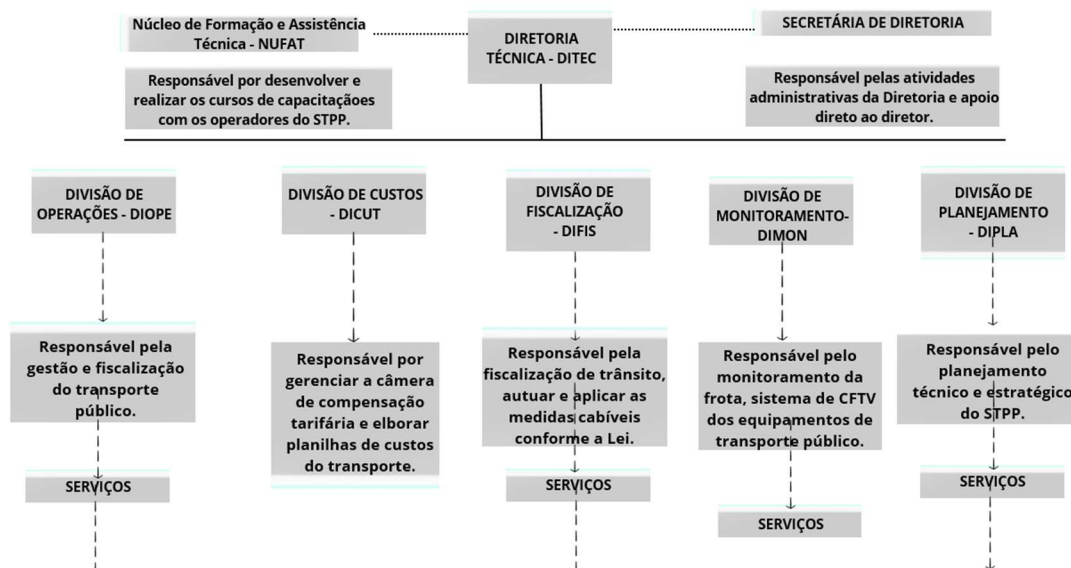
Solicitações 2ª via finalizada			
Jan	111	Jul	289
Fev	99	Ago	424
Mar	0	Set	357
Abr	19	Out	435
Mai	183	Nov	335
Jun	263	Dez	158
Total			2.633

Biometria validada			
Jan	9.836	Jul	2.970
Fev	18.266	Ago	3.965
Mar	10.833	Set	2.787
Abr	9.482	Out	3.125
Mai	8.779	Nov	1.402
Jun	3.354	Dez	932
Total			75.586

3. DIRETORIA TÉCNICA – DITEC

A Diretoria Técnica – DITEC tem como atividades principais o planejamento, o gerenciamento e a fiscalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros de Fortaleza (STPP/FOR), conforme previsto no Estatuto da ETUFOR. Essas atividades podem ser detalhadas através das seguintes atribuições: coordenação do dimensionamento do serviço de transporte, zelando pela otimização da qualidade do serviço prestado; o gerenciamento através do acompanhamento, controle e análise dos custos e receitas do Sistema, visando o estabelecimento de uma tarifa justa e inclusiva, e fiscalização de todos os procedimentos operacionais dos sistemas municipais de transporte previstos nas regulamentações específicas, promovendo a mobilidade urbana e acessibilidade; desenvolvimento de projetos especiais e estabelecimento de políticas com o objetivo de melhorar o STPP/FOR; elaboração e definição de diretrizes que venham a nortear a criação

e a implementação de soluções tecnológicas a serem aplicadas no âmbito do Sistema de Transporte de Fortaleza.



Também é responsável por gerenciar as ações técnicas das divisões inseridas na mesma e os contratos de concessão para manutenção, gestão, implantação e fiscalização dos Terminais de Integração, Corredores Expressos e Pontos de Paradas e;

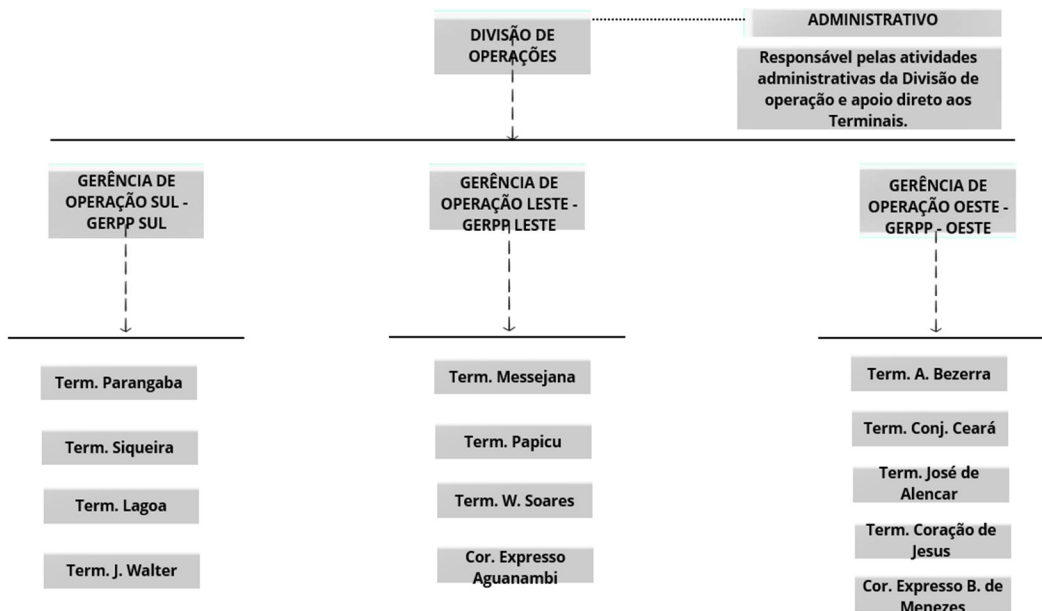
- Realizar o planejamento técnico e estratégico, visando à melhoria do STPP;
- Coordenar o dimensionamento do STPP, zelando pelo aperfeiçoamento e pela qualidade do serviço prestado;
- Desenvolver projetos especiais e estabelecer políticas visando à melhoria do STPP;
- Elaborar e definir diretrizes que venham nortear a criação e/ou a implementação de soluções tecnológicas a serem aplicadas no âmbito do STPP;
- Gerenciar a Câmara de Compensação Tarifária, bem como elaborar planilhas de custos de transporte;
- Cadastrar e controlar as infrações e multas previstas na legislação;
- Efetuar pesquisas com objetivo de análise, classificação e redimensionamento de linhas do Sistema de Transporte Coletivo Municipal;
- Monitorar, gerenciar, disciplinar e fiscalizar todos os procedimentos operacionais do STPP estabelecidos nas regulamentações específicas;
- Elaborar e coordenar as operações especiais de transporte público;
- Integrar-se a outras diretorias da Etufor para coordenar o funcionamento dos Terminais de Integração;
- Normatizar e gerenciar a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes no âmbito da área da Diretoria Técnica, bem como definir e acompanhar, conjuntamente com técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a geração de novos instrumentos tecnológicos que possibilitem aperfeiçoar a execução de seus processos.

Projeto de Capacitação para mototaxistas

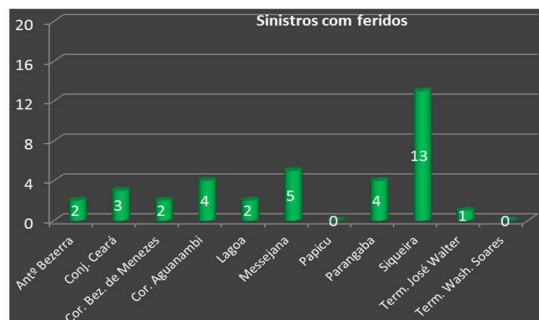
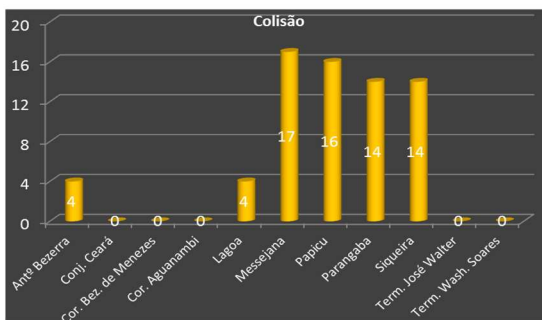
Em 2024 a Diretoria Técnica foi responsável por desenvolver e realizar as capacitações com os operadores do STPP conforme dados abaixo:
De setembro a dezembro, 11 turmas foram ministradas e 230 mototaxistas capacitados.

Turma	Nº Inscritos	Qde. presentes	Data	Local
01	30	27	02/09/24	Auditório Etufor
02	30	24	10/09/24	Auditório Etufor
03	30	20	17/09/24	Auditório Etufor
04	30	24	24/09/24	Auditório Etufor
05	30	21	01/10/24	Auditório Etufor
06	30	22	10/10/24	Auditório Etufor
07	30	24	15/10/24	Auditório Etufor
08	30	19	23/10/24	Auditório Etufor
09	30	22	06/11/24	Auditório Etufor
10	20	12	18/12/24	Auditório Imparh
11	20	15	19/12/24	Auditório Imparh
Totais	310	230		

3.1 A Divisão de Operações – DIOPE é o setor responsável pela operação, fiscalização e controle do sistema regular e complementar de transporte, bem como pelo acompanhamento da empresa prestadora de serviço nos Terminais de Integração.



Desde 2017 na DIOPE vem sendo utilizado o Relatório de Acompanhamento Operacional – RAO, sinalizando possíveis falhas operacionais e buscando melhorias para garantir a segurança dos usuários que utilizam as áreas internas dos terminais.



Em 2024 foram 95 colisões e 38 sinistros com feridos nos terminais.

3.2 A Divisão de Fiscalização e Vistoria – DIFIS, foi criada com a finalidade de fiscalizar o serviço de transporte remunerado de passageiros em todas as suas modalidades no município de Fortaleza, objetivando assegurar o cumprimento de todas as determinações legais que o norteiam, e com isso, oferecer aos seus usuários a garantia de usufruir de um serviço feito com qualidade e segurança, resguardando também os direitos dos permissionários e autorizativos, coibindo a prática da realização desse serviço por pessoas não autorizadas a fazê-lo dentro de Fortaleza.

Poder de Polícia

O Parecer da CGM, conclui que é recomendável a edição de um ato normativo infralegal que estabeleça a possibilidade da ETUFOR aplicar sanções decorrentes dos serviços de transportes, o qual deverá ser editado levando em consideração as atribuições da Comissão de Fiscalização de Transportes, estabelecida pelo Decreto municipal no 14.374/19.

Em 2024 foi publicado o Decreto nº 16.187, de 26 de dezembro de 2024, instituindo a Comissão de Fiscalização do Transporte de Passageiros de Fortaleza, no âmbito da Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (ETUFOR), na forma que indica.

Link: <http://leismunicipa.is/1xn10>

Vistorias

Situação	Ônibus	Comple- mentar	Táxi	Mototáxi	Escolar	Plata- forma	Total
Aprovado	3.741	271	6.102	774	529	15.164	26.581
Reprovado	13	4	264	28	0	0	309
Parc. Lib.	32	1	0	0	0	0	33
Vist. Especial	65	0	0	0	0	0	65
Total de Vistorias	3.851	276	6.366	802	529	15.164	26.988

3.3 A Divisão de Monitoramento – DIMON, é responsável pelo monitoramento da frota, sistema de CFTV dos equipamentos de transporte público e acompanhamento das câmeras do Projeto Parada Segura.

Suas principais atividades são:

- Monitorar via sistema de GPS as linhas do Sistema de Transporte Público (ônibus e vans);
- Responsável pelo sistema de circuito fechado de TV (CFTV) nos terminais e estações;
- Acompanhar o funcionamento dos painéis de previsão com horários de partidas das linhas nos terminais e nas estações do corredor expresso;
- Suporte à Radio Terra do Sol nos terminais de integração e estações;
- Fiscalizar a empresa SOCICAM no âmbito de Tecnologia da Informação – T.I. e no COI;
- Monitorar as denúncias de importunação sexual no transporte público de Fortaleza.

Dentre os tipos de relatórios fornecidos, estão:

- Tempo de Viagem;
- Velocidade Média Comercial da Linha;
- Velocidade Média por Trecho (Faixas exclusivas);
- Relatório de Eventos (Acionamento do Botão Pânico, Excesso de Velocidade...)
- Viagens Executadas;
- Cumprimento de Partidas;
- Quantitativo de denúncias ferramenta NINA 2.0 de Combate ao Assédio no

Transporte Público.

Acompanhamentos Mensais:

- Desvios de rotas não autorizados;
- Velocidade Média Comercial da linha;
- Velocidade Média por Trecho (Faixas exclusivas);
- Eficiência;
- Queima de parada das Estações;
- Ocorrências no Sistema de Transporte registrado no CLOPS;
- Quantitativo de denúncias ferramenta NINA 2.0 de Combate ao Assédio no

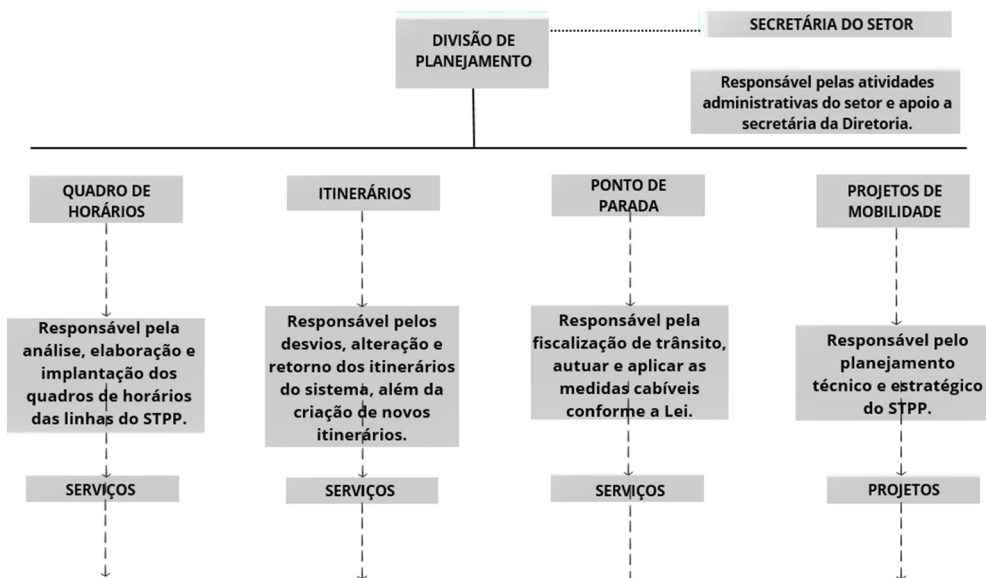
Transporte Público.

Dados RAO-Cidade

O Relatório de Acompanhamento de Ocorrências Operacionais Cidade – RAO CIDADE será compartilhado para alimentação de informações sobre os sinistros ocorridos e a fiscalização dos veículos pelas Divisões de Operação e Monitoramento, a fim de ampliar os dados relacionados aos veículos que integram o sistema de Transporte.

3.4 A Divisão de Planejamento – DIPLA é responsável pela análise, dimensionamento, programação, estudo de novos itinerários, desvios das linhas e do transporte coletivo (regular e complementar), como também dimensionamento e acompanhamento na implantação dos pontos de parada e estudos dos projetos ligados ao sistema de transporte de Fortaleza.

Até novembro de 2024, a Divisão de Planejamento recebeu **921** solicitações de serviços, sendo destes, respondidos **909** processos oriundos de usuários, Câmara Municipal e Secretarias. Além disso, foram encaminhados **61** solicitações de melhorias para o Sistema de Transporte Público, de infraestrutura, iluminação e poda de árvores.



Dados do Sistema de Transporte

	FROTA		VIAGEM		DEMANDAS		LINHAS	KM
Tipo	Cadastrada	Operante	Dia útil	Mensal	Dia útil	Mensal	Dia	Dia
Regular	1.358 veíc	1.230	11.222,76	324.411,72	553.683	13.660.999	298	245.372,96
Complementar	263 veíc	220 veíc	1.428,23	37.315,03	101.992	2.401.441	16	47.571,80

Quadro de horários

A célula de análise de dimensionamento de quadro de horários recebe demandas do Sindiônibus, Cootraps, Terminais de Integração e usuários para avaliação de horários propostos. Até novembro de 2024 foram analisados e ativados **3.016** novos quadros de horários no sistema, **196** pareceres técnicos foram respondidos a solicitações oriundas de processos, além de **72** estudos de linhas através de pesquisas.

Dimensionamento/ Quadro de horários	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Análise de processos e elab. de parecer técnico	4	14	26	37	27	19	20	8	14	22	5	6	202
Análise de quadro de horários propostos e ativados	189	592	256	89	217	171	134	279	308	631	150	648	3664
Estudos das linhas através de pesquisas	0	2	9	12	6	7	4	4	13	15	0	0	72
Programações especiais de linhas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	6	15
Programações especiais/carros reservas	3	2	4	4	8	3	3	3	3	5	8	5	51
Elab. e apresentação dos planos operacionais	3	0	0	1	0	3	1	0	0	1	0	1	10
Ofícios relacionados às programações e carros reservas	2	2	4	5	7	3	2	5	3	11	5	7	56

Itinerário

A célula de análise de itinerário recebe demandas do Sindiônibus, Cootraps, Terminais de Integração, AMC, Câmara Municipal e usuários para avaliação de desvio e alteração dos itinerários das linhas do Sistema. Até novembro de 2024 foram realizados **278** desvios de itinerários temporários (Obras) e **152** alterações de itinerários no GIST - Gerenciador Integrado do Sistema de Transporte.

Itinerário	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Desvio de itinerário temporário O.S	28	12	11	21	27	60	23	24	26	31	15	9	287
Alteração de itinerário no GIST	4	10	18	9	6	46	23	15	14	7	0	2	154
Retorno oficial de itinerário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Criação de linhas	0	0	0	3	3	1	0	2	0	0	0	0	9
Criação de linhas especiais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8

Pontos de Parada

Fortaleza possui atualmente **5.450** pontos de paradas.

A célula Ponto de Parada é responsável por acompanhar as Empresas de concessão: Ubmídia e Próxima Parada (contrato encerrado) pelas implantações, retiradas, substituições e manutenções dos abrigos e placas existentes no município. Além disso, avaliam o estado dos abrigos implantados pelo Governo do Estado dentro da jurisdição urbana de Fortaleza. Até dezembro de 2024 foram implantadas **150** novas placas em postes, **128** implantações de abrigos metálicos e **141** substituições de abrigos metálicos ou concretos.

Projetos de Mobilidade

A célula de Projetos de Mobilidade é responsável pelos projetos de mobilidade da Prefeitura Municipal de Fortaleza que envolvam o sistema de transporte público. Além de participar dos grupos de entidades Governamentais e Não Governamentais como WRI, BNDES, Toyota, C40 e GIZ (Alemanha), juntamente com a equipe do Grupo técnico Etufor. Dentro desses estudos, ressalta-se a implantação e fiscalização do Projeto Parada Segura 2024 e a reavaliação do PASFOR - Plano de Acessibilidade de Fortaleza 2024. Além disso, foram encaminhadas **64** solicitações de melhorias para o Sistema de Transporte Público, de infraestrutura, iluminação e poda de árvores.

Grupo Técnico:

Diante das diversas ações da célula Projetos de Mobilidade, a gestão da Etufor criou o grupo técnico, responsável para levantar dados do STPP, avaliar pesquisa de satisfação do transporte público e criar novos projetos para a melhoria do ir e vir do usuário. Os técnicos do grupo foram escolhidos de distintas divisões como, DICUST, DIPLA, DITIC, DIOPE e a Consultoria da Transitar, que fornece ferramentas para que possa ser desenvolvido um bom trabalho. Esses estudos geraram bons frutos para o transporte público em 2024.

Ressalta-se ainda que a Etufor participa do Grupo de Beanchimarketing Qualiônibus - WRI desde 2017, participando a cada dois anos da Pesquisa de Satisfação Qualiônibus que foram replicados por outras cidades como: São Paulo, Belo Horizonte, Curitiba e Porto Alegre. Além da pesquisa, o grupo colabora com o levantamento de dados dos indicadores e participação em reuniões técnicas do grupo mensal (Online) e semestral (Presencial).

Projetos de Mobilidade:

1. WRI/Grupo Qualiônibus – Boas Práticas

O Relatório de Boas Práticas é um produto do Grupo de Benchmarking Qualiônibus/WRI. Ele visa compilar e disseminar ações desenvolvidas pelos participantes ou ações discutidas pelo Grupo e desenvolvidas em outras cidades no mundo que busque uma qualificação do Sistema de transporte coletivo por ônibus e o incentivo da mobilidade sustentável.

Este instrumento busca facilitar a troca de experiência, de forma que cidades que enfrentam desafios semelhantes possam se inspirar em boas práticas desenvolvidas em outras localidades, sempre buscando avaliar o contexto local para sua avaliação.

Fortaleza participa do Grupo Benchmarking desde 2017 e já realizou 14 (quatorze) boas práticas, replicadas em cidades como Porto Alegre, Curitiba, São José dos Campos e São Paulo.

Bicicleta Integrada ao transporte coletivo Fortaleza INTEGRAÇÕES #integração #bicicleta Boa prática destacada	Wi-Fi gratuito nos ônibus Fortaleza CONFORTO DOS ÔNIBUS #informação #conforto #veículos	Serviço de transporte coletivo sob demanda Fortaleza DISPONIBILIDADE #aplicativomobidade #bilhetagemeletronica #disponibilidade	Serviços complementares nos terminais Fortaleza CONFORTO DOS TERMINAIS #terminais #comunidade #conforto	Melhoria da segurança nos veículos e terminais de integração Fortaleza SEGURANÇA PÚBLICA #segurançapública #premissas #veículos	Bilhete eletrônico infantil Fortaleza FORMA DE PAGAMENTO E RECARGA #pagamento #bilhetagemeletronica #crianças	Poder público se aproxima da população através de representantes da comunidade Fortaleza ASPECTOS GERAIS DO SISTEMA #atendimento #comunidade
2017	2018	2019	2019	2019	2019	2019
Bicicletas compartilhadas para crianças Fortaleza OUTROS #bicicleta #crianças	Adesivo de pontos cegos nos ônibus Fortaleza SEGURANÇA EM RELAÇÃO À SINISTROS DE TRÂNSITO #segurançaviviana #veículos	Power BI para coleta de indicadores de qualidade Qualiônibus Fortaleza ASPECTOS GERAIS DO SISTEMA #dados #gestão	Regulamentação do transporte por aplicativo Fortaleza ASPECTOS FINANCEIROS DO SISTEMA #financiamento #bicicleta #gestão #aplicativomobidade	Estacionamento rotativo público financia o avanço cicloviário Fortaleza ASPECTOS FINANCEIROS DO SISTEMA #financiamento #bicicleta #gestão	Programa de combate ao assédio sexual Fortaleza SEGURANÇA PÚBLICA #segurançapública #assédio	Plataforma de gestão de velocidade operacional Fortaleza RAPIDEZ #gestão #rapidez #dados
2019	2020	2020	2020	2022	2022	2024

2. Projeto Parada Segura

A Prefeitura Municipal de Fortaleza no intuito de melhorar a percepção de insegurança nos pontos de paradas de ônibus causada nos usuários do sistema de transporte público, lançou o Projeto Parada Segura. Serão ao todo 200 abrigos implantados pelo Projeto, equipados com câmeras de monitoramento 24h exclusivas para o ponto de parada, wi-fi, USB, iluminação, painel de previsão de horários e o apoio da Guarda Municipal de Fortaleza para o monitoramento e a abordagem nos pontos de ônibus. Até dezembro de 2024, foram instalados abrigos em 100 endereços.

Parada Segura 2024 - Novo modelo de abrigo



3. Projeto Toyota

Em junho de 2023 a Toyota Mobility Foundation (TMF) lançou o Sustainable Cities Challenge (SCC) em parceria com a WRI e a Challenge Works. O Desafio Cidades Sustentáveis oferecia às cidades a chance de acesso a capacitação e financiamento para inovação a fim de resolver problemas de mobilidade local com recurso financeiro: até US\$ 3 milhões.

Fortaleza propôs criar uma solução sustentável para ampliar o acesso econômico-financeiro ao sistema de transporte público para a população vulnerável de baixa renda, sobretudo para os residentes em conjuntos habitacionais e assentamentos precários em áreas não atendidas pelas linhas de ônibus de alta capacidade, de modo a abordar o aspecto tarifário na queda da demanda do transporte público, provendo condições de acesso às diversas atividades e oportunidades da cidade a esse grupo populacional, reduzindo as desigualdades sociais e espaciais na acessibilidade e mobilidade urbana. Mais de 200 propostas foram recebidas, de mais de 150 cidades em 46 países ao redor do mundo, Fortaleza ficou entre as 10 cidades selecionadas na FASE 1 e *participou de uma*

capacitação recebendo apoio para desenvolver o projeto, tornando-se parte de uma rede ampla de equipes inovadoras. Devido a robustez da proposta submetida a cidade foi convidada a desenvolver um projeto com o aporte de US\$ 500.000,00 dólares apesar de não ter sido selecionada na FASE 2.

Fortaleza recebe fundação da Toyota em iniciativa de mobilidade urbana

A Capital concorre no Desafio Cidades Sustentáveis, financiado pela Toyota Mobility Foundation e parceiros

09:47 | 21/12/2023 Autor: Ana Luiza Serião Tipo: Notícia



ouça este conteúdo



Fortaleza é destaque mundial em mobilidade urbana Crédito: Samuel Senaldi

Projeto de Mobilidade - C40

Com o objetivo de sensibilizar sobre a importância de promover a transição para a eletromobilidade em Fortaleza, além de apresentar conceitos e ferramentas para enfrentar os desafios de sua implementação, em dezembro de 2024, Fortaleza passou a integrar a rede global de cidades C40 de enfrentamento à crise climática. Os técnicos das secretarias envolvidas com a mobilidade urbana passaram por capacitação sobre o tema, uma delas foi a de eletrificação dos ônibus.

Fortaleza passa a integrar a rede global de cidades C40 de enfrentamento à crise climática

O município é o segundo do Nordeste e o quinto do Brasil a aderir à rede global de prefeitos, composta por quase 100 cidades do mundo



Projeto de Mobilidade - GIZ

A Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza – Etufor recebeu em novembro de 2024 a visita da Cooperação Brasil-Alemanha para o desenvolvimento sustentável por meio da GIZ - Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, uma empresa privada internacional fundada em 1975 por Erhard Eppler, e tem hoje como principal acionista o governo federal alemão. A empresa é especializada em projetos de cooperação técnicos e de desenvolvimento sustentável em escala mundial, para a primeira visita de apresentação de projetos. Durante o encontro foram discutidos projetos do transporte urbano de Fortaleza, como o Projeto Parada Segura e o Super Nina, que abordam questões sobre gênero e raça.



Projeto de Mobilidade - Eventos

Em 2024 Fortaleza participou de vários eventos sobre mobilidade urbana e transporte público. A Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza foi convidada a fazer parte do painel do Parque da Mobilidade Urbana apresentando o Projeto Parada Segura em São Paulo.

Em Agosto de 2024 a equipe da Etufor participou do Seminário Nacional NTU/LATBUS sobre eletrificação dos veículos em São Paulo, e em Salvador participou da capacitação de eletromobilidade para cidades do novo PAC pela WRI.



Propostas de Melhorias do Transporte Urbano

Em parceria com a Transitar a Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza – Etufor, criou propostas para melhoria do transporte urbano, registrando essas propostas no Relatório do Biênio 2023/2024, algumas dessas propostas foram indicadas para fazerem parte do Plano de Governo no que diz respeito às melhorias do transporte público.



Proposta de Melhoria – Plano de Acessibilidade

A Etufor atendendo à solicitação dos usuários que dependem da acessibilidade para usufruírem do seu direito de ir e vir, elaborou o Plano de Caminhabilidade para os Terminais de Integração de Fortaleza, e para isso, necessita que todos os Terminais passem por reformas com o objetivo de incluírem através da NBR 9050/2020 (norma que dá as diretrizes sobre acessibilidade), equipamentos acessíveis como: rampas, plataformas elevatórias ou elevadores, banheiros e a comunicação visual adequada para o conforto dos usuários com mobilidade reduzida, cegos e cadeirantes.

PLANO DE ACESSIBILIDADE - PROPOSTAS DE MELHORIAS



Proposta de Melhoria - Pesquisa Detalhada

Com o intuito de melhorar as demandas do Sistema de Transporte de Fortaleza através das reclamações/sugestões encaminhadas pelos usuários elaborou uma pesquisa qualitativa acessada através de QR Code que direciona o usuário a um questionário onde ele poderá responder quais são os problemas de sua linha, terminal ou ponto de parada.

PESQUISA QUALITATIVA TP



material gráfico para divulgação da pesquisa



PESQUISA QUALITATIVA TP

acesso permanente a formulários de avaliação do sistema de transporte público

modos de avaliação:
linhas
pontos de embarque
terminais/estações

link de acesso:
<https://linktr.ee/pesquisaetufor>

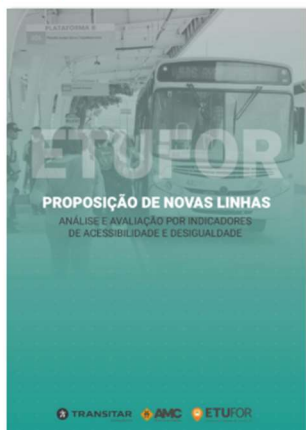
Proposta de Melhoria – Novos totens para ponto de parade e criação de novas linhas

Estudo realizados pelo Grupo Técnico da Etufor e Transitar, utilizando a Base de dados de pontos de paradas da Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza.

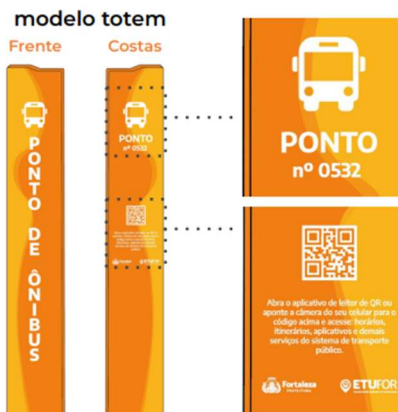
A proposta está baseada nos inúmeros pontos de paradas de ônibus que necessitam de requalificação na infraestrutura e nos mobiliários urbanos, causando a percepção de conforto para o usuário. De acordo com as pesquisas de satisfação realizadas pela Etufor, o conforto nos pontos de ônibus tem sido analisado desde 2018 como o item mais mal avaliado por parte dos usuários do Sistema de Transporte.

O estudo propõe a criação de 27 novas linhas com base em análises do cenário atual do sistema. Para a proposição das novas linhas, foram identificadas as zonas de origem da cidade com maior volume de viagens por transporte público com destino às principais zonas atrativas (Centro, Aldeota, Joaquim Távora, Dionísio Torres e shoppings centers). Assim, foram identificadas zonas que poderiam se beneficiar de linhas diretas para esses destinos.

PROPOSIÇÃO DE LINHAS TP



MOBILIÁRIO PONTOS DE ÔNIBUS

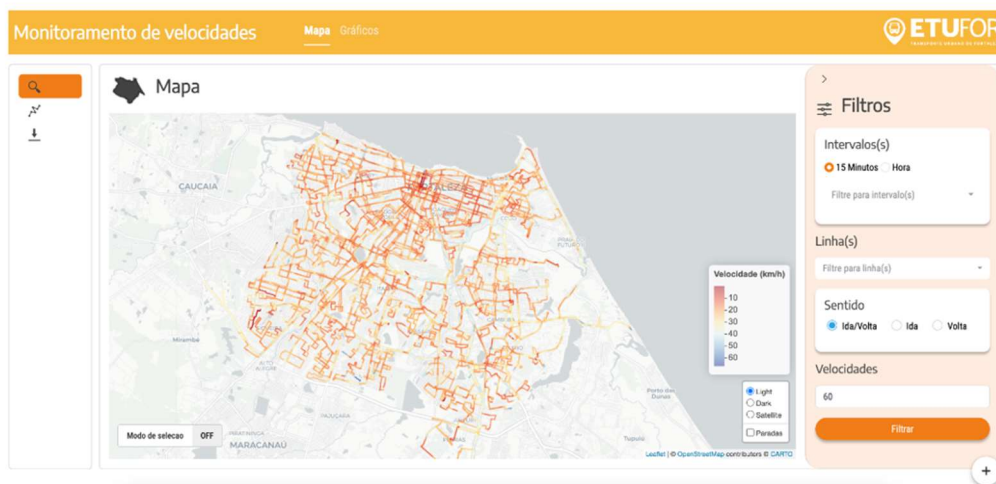


Proposta de Melhoria – Plataforma de Monitoramento de Velocidade TP

Com o objetivo de promover a melhoria contínua da operação do sistema de transporte público de Fortaleza por meio de um acompanhamento operacional mais detalhado, a Etufor em parceria com a Transitar desenvolveu a plataforma web para monitoramento das velocidades operacionais do transporte público.

A plataforma gera resultados a partir dos dados de monitoramento da frota via GPS, aplicando o método de Braga (2019), que permite calcular velocidades operacionais por linhas e corredores.

PLATAFORMA DE MONITORAMENTO DE VELOCIDADES TP



Proposta de Melhoria – Câmeras de Monitoramento Interligadas com o Botão Pânico

A proposta consiste em interligar as câmeras internas de todos os ônibus que fazem parte do Sistema Integrado de Transporte de Fortaleza em modo operacional online ao COI/Etufor, Sesecc e futuramente a CGIfor. Essa ação irá fazer com que todos os veículos sejam monitorados em tempo real e ocorrências como assaltos e violência dentro dos veículos podem ter uma resposta imediata com a Guarda Municipal.



Proposta de Melhoria – Projeto Integra+

Estudo realizados pelo Grupo Técnico da Etufor e Transitar, utilizando a base de dados de pontos de paradas da Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza. O Projeto Integra+ tem como finalidade criar pontos de integração com maior volume de demanda, trazendo conforto para os usuários. Serão 50 pontos de parada distribuídos pela cidade, além da melhoria do equipamento urbano, a infraestrutura e o entorno passarão por melhorias, auxiliando a caminhabilidade dos usuários do Sistema.

PROJETO INTEGRA+



Programa Nina 2.0

A **Nina** chegou a Fortaleza por meio do Desafio **Inovemob**, promovido pela **WRI Brasil** e **Toyota Mobility Foundation**, em que a Nina é uma startup finalista, tendo assumido, dentro da competição, a missão de implementar a tecnologia em Fortaleza.

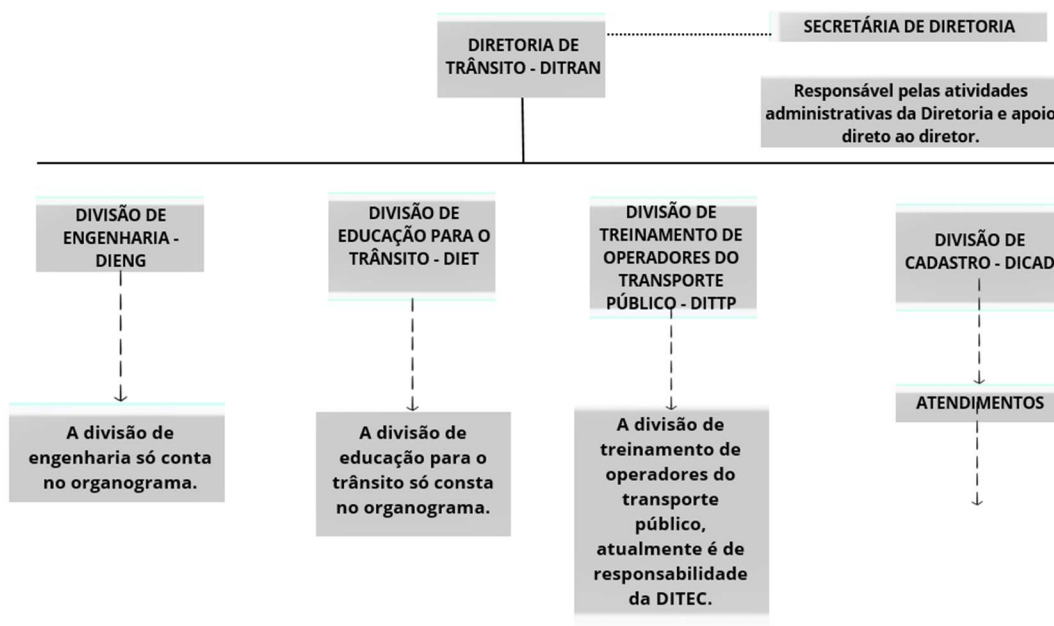
A ferramenta Nina colabora com pesquisas para monitoramento da problemática com **usuárias de transporte coletivo** e capacitações de operadores de transporte coletivo, funcionários da Prefeitura, Polícia e Guarda Municipal sobre a temática do assédio e protocolo de atendimento.



4. DIRETORIA DE TRÂNSITO – DITRAN

A Diretoria de Trânsito - DITRAN tem como principal objetivo, atingir maior eficiência na execução de projetos voltados para a prioridade do Transporte Público no Município de Fortaleza, e na fluidez da circulação urbana. Realizando a integração entre à Etufor, a Secretária Municipal de Conservação e Serviços Públicos e Autarquia Municipal de Trânsito Serviços Públicos e de Cidadania de Fortaleza – AMC e demais órgãos, sempre que pertinentes à execução dos projetos de atuação.

Conforme preconiza o Estatuto Social da ETUFOR no seu Art. 25 a Diretoria de trânsito faz parte da direção executiva dos serviços e negócios da ETUFOR, bem como a prática dos atos necessários ao seu funcionamento.



Suas principais atribuições são:

- Planejar, projetar, regulamentar e operar o trânsito de veículos, de pedestres e de animais, e promover o desenvolvimento da circulação e da segurança de ciclistas;
- Estabelecer, em conjunto com os órgãos de política ostensiva de trânsito, as diretrizes para o policiamento ostensivo de trânsito;
- Executar a fiscalização de trânsito, autuar e aplicar as medidas administrativas cabíveis, por infrações de circulação, estacionamento e parada previstas no Código de Trânsito Brasileiro, no exercício regular do Poder de Política de Trânsito;

- Integrar-se a outros órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito para fins de arrecadação e compensação de multas impostas na área de sua competência, com vistas à unificação do licenciamento, à simplificação e à celeridade das transferências de veículos e de prontuários dos condutores de uma para outra unidade da federação;
- Implantar as medidas da Política Nacional de Trânsito e do Programa Nacional de Trânsito;
- Promover e participar de projetos e programas de educação e segurança de trânsito de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo CONTRAN;
- No âmbito de suas atribuições, conforme estipulado no art. 24, da lei 9.503, de 23.09.97, cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito;
- Cadastrar e controlar as permissões dos serviços de transporte municipais, bem como o credenciamento de pessoal de operação;
- Normatizar e gerenciar a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes no Sistema de Trânsito no Município de Fortaleza, e no âmbito da Diretoria de Trânsito, bem como definir e acompanhar, conjuntamente com técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a geração de novos instrumentos tecnológicos que possibilitem aperfeiçoar a execução de seus processos

Divisão de Cadastro - DICAD

Vinculada à Diretoria de Trânsito – DITRAN, encontra-se a Divisão de Cadastro – DICAD, a qual possui como principal atribuição, a de consolidar todas as informações cadastrais pertinentes à gestão do STPP/FOR, no que diz respeito aos modais do Serviço de Táxi, Serviço de Mototáxi, Sistema de Transporte Complementar, Sistema de Transporte Escolar, Transporte Recreativo de Passageiros, Sistema de Transporte Coletivo Regular do Município de Fortaleza. Tem como principal objetivo contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de todas as modalidades do Sistema de Transporte Público do Município de Fortaleza, para agilizar o andamento dos processos e a eficácia no atendimento e os procedimentos adotados pela DITRAN, contribuindo dessa forma para o pronto atendimento, gerando mais resolutividade e aumentando o índice de satisfação por parte dos nossos colaboradores e usuários. Além de manter o comprometimento da equipe, buscando sempre a melhoria contínua da DITRAN/DICAD.

ESTATISTICA MENSAL DE ATENDIMENTO

Do período de janeiro a dezembro de 2024, a Ditrان atendeu **19.679** operadores/usuários.

Com o objetivo de melhor atendermos os nossos clientes, ***consideramos desnecessária a apresentação da senha***, nos casos de informações e recebimento de documentos.

TOTAL DE ATENDIMENTOS												
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1.331	1.319	1.105	1.097	1.477	1.521	2.358	2.177	2.097	1.960	1.284	1.953	19.679

Sistema de Táxi

Atualmente é composto por **6.337** permissões/autorizações.

Classificadas conforme a seguir:

Táxi comum: **6.181**

Táxi aeroporto: **117**

Táxi acessível: **39**

Ressaltamos que, até o presente momento foram devolvidas para o Município **35** permissões/autorizações do Serviço de Táxi.

ESTATÍSTICAS DE PROCESSOS POR MODALIDADES

Sistema de Táxi

TÁXI		
Processos	Recebidos	Concluídos
	10.174	9.211

Sistema de Mototáxi

Atualmente é composto por **2.118** permissões. Ressaltamos que, até o presente momento foram devolvidas para o Município **91** permissões do Serviço de Mototáxi.

MOTOTÁXI		
Processos	Recebidos	Concluídos
	1.017	928

Sistemas de Transporte Escolar

Atualmente é composto por **801** autorizações.

TRANSPORTE ESCOLAR		
Processos	Recebidos	Concluídos
	676	620

Transporte Recreativo de Passageiros (Trenzinho)

Atualmente é composto por **04** autorizações.

TRANSPORTE RECREATIVO DE PASSAGEIROS		
Processos	Recebidos	Concluídos
	08	07

Transporte Coletivo de Passageiros

Atualmente é composto por **1.356** veículos, todos acessíveis, e desses, **906** equipados com arcondicionado.

TRANSPORTE COLETIVO REGULAR – ÔNIBUS		
Processos	Recebidos	Concluídos
	137	118

Transporte Complementar

Atualmente é composto por **263** veículos, todos acessíveis, e desses, **55** equipados com arcondicionado.

TRANSPORTE COMPLEMENTAR		
Processos	Recebidos	Concluídos
	120	09

Obs: Coletivo Regular e Complementar recebidos são os processos de inclusão de veículo, exclusão de veículo, isenção de IPVA e Carteira Padrão.

Os serviços relacionados a assuntos diversos trata-se de solicitações de alterações de nomes e mudanças de endereços.

DIVERSOS		
Processos	Recebidos	Concluídos
	12	09

A apreensão de veículo se concretiza pelo fato do mesmo efetuar o transporte remunerado de passageiros em desacordo com as leis que regem o serviço e/ou estiver operando sem permissão ou autorização do Órgão Gestor.

CADASTRO E APREENSÃO		
Processos	Recebidos	Concluídos
	680	646

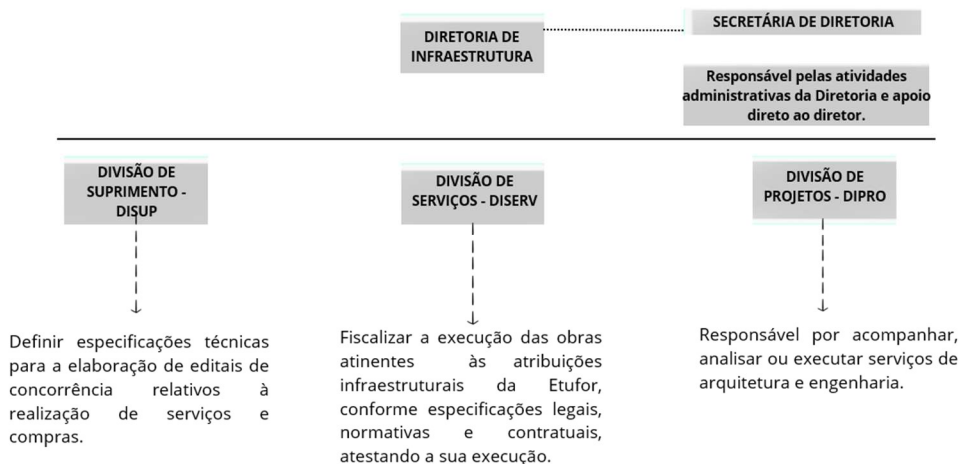
RENOVAÇÃO DA FROTA

De janeiro a dezembro de 2024, **859** veículos novos foram incorporados ao Sistema de Transporte Público de Passageiros do Município de Fortaleza - STPP/FOR. Veículos cadastrados por ano de fabricação – 2024, conforme tabela abaixo:

MODALIDADES	ANO 2024
Complementar	-
Ônibus	91
Escolar	01
Mototáxi	03
Táxi	764
TRP	-
Total	859

5. DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – DINFRA

Configura-se em três divisões da seguinte forma: Divisão de Projetos – DIPRO, Divisão de Serviços – DISERV, e Divisão de Suprimentos – DISUP. Responsável por planejar, coordenar, acompanhar e fornecer materiais, serviços e manutenções que possibilitem o funcionamento adequado da empresa, visando à preservação e melhoria do ambiente físico tanto ao público interno e externo.

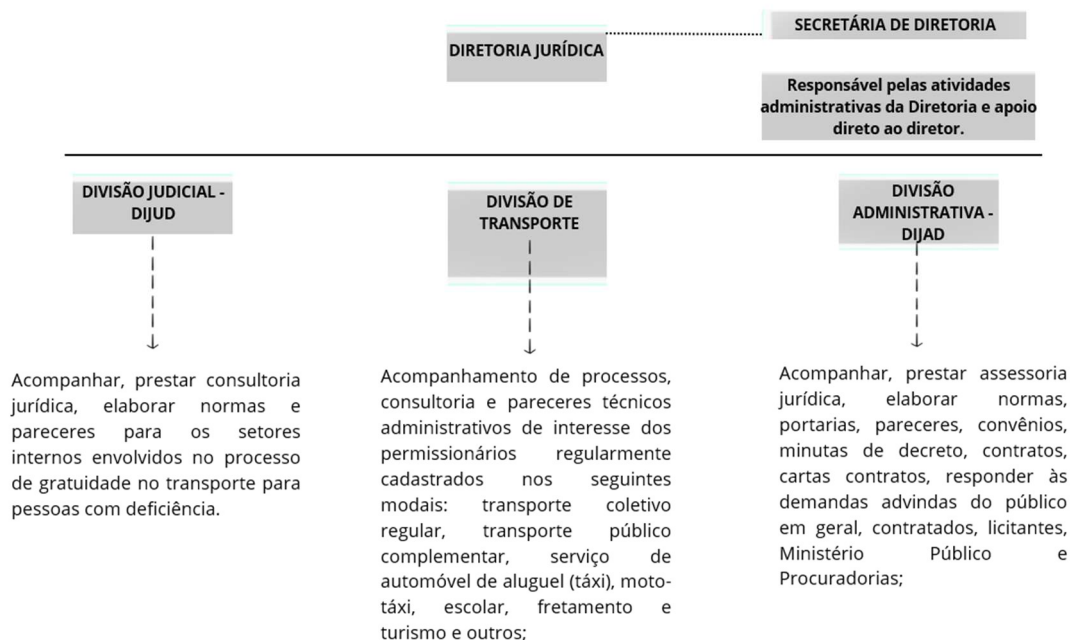


São atribuições da Diretoria de Infraestrutura:

- Supervisionar, acompanhar e fiscalizar a área física dos terminais, abrigos e paradas, bem como as vias de tráfego no tocante à infraestrutura, sinalização e pavimentação;
- Fiscalizar a execução das obras atinentes às atribuições infraestruturais da Etufor, conforme especificações legais, normativas e contratuais, atestando a sua execução;
- Analisar e/ou executar projetos e serviços de engenharia e arquitetura;
- Promover as medidas legais e normativas de acessibilidade (infraestrutural, arquitetônica, veicular, comunicacional, atitudinal, programática e metodológica), assim como buscar seu cumprimento no conjunto do Sistema gerido pela Etufor por meio de programas, projetos e outras iniciativas;
- Definir especificações técnicas para a elaboração de editais de concorrência relativos à realização de serviços e compras;
- Planejar, coordenar, controlar e suprir as ações que visem à preservação, a manutenção e a melhoria de toda a infraestrutura física e de serviços tanto da sede da Etufor, quanto dos Terminais de Integração do STPP;
- Normatizar e gerenciar a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes no âmbito da Diretoria de Infraestrutura, bem como definir e acompanhar, conjuntamente com técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a geração de novos instrumentos tecnológicos que possibilitem aperfeiçoar a execução de seus processos.

6. DIRETORIA JURÍDICA – DIJUR

A Diretoria Jurídica – DIJUR, está subdividida em: Divisão de Assuntos Jurídicos e Administrativos – DIJAD; Divisão de Assuntos Jurídicos e Judiciais – DIJUD. É responsável por representar e acompanhar inquéritos judiciais e extrajudiciais, ou inquéritos nas quais sejam partes em qualquer dos polos, a ETUFOR ou seus funcionários.

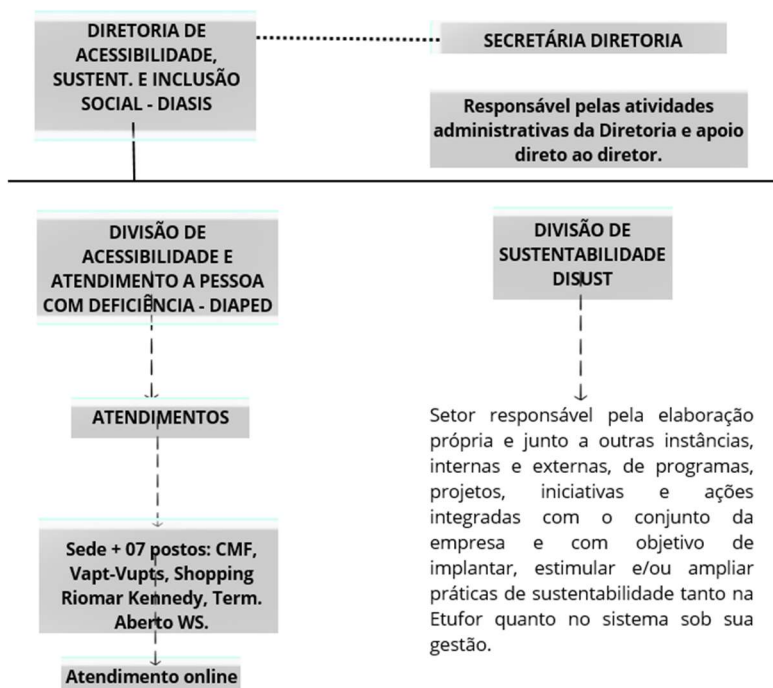


São atribuições da Diretoria Jurídica:

- Representar a Etufor nas demandas judiciais e extrajudiciais relativas ao seu objeto social;
- Coordenar e supervisionar os setores internos da Diretoria Jurídica que compreendem: a Divisão Administrativa, a Divisão Judicial e a Divisão de Transporte;
- Atender à demanda interna de assessoria jurídica, compreendendo todas as Diretorias com o fim de garantir a eficiência no desempenho das atividades da empresa;
- Elaborar e acompanhar editais de licitação, contratos, convênios, aditivos e demais instrumentos administrativos;
- Emitir pareceres e acompanhar demandas dos permissionários e das concessionárias de transporte urbano do município;
- Acompanhar os inquéritos policiais referentes às irregularidades nas quais sejam partes em qualquer dos polos a Etufor ou seus funcionários;
- Atuar nas comissões de sindicância e disciplinares;
- Regulamentar, acompanhar e assessorar as demandas advindas da emissão das carteiras de estudante e gratuidades existentes no STPP;
- Elaborar e analisar os projetos legislativos concernentes à gestão de transporte;
- Normatizar e gerenciar a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes no âmbito da Diretoria Jurídica, bem como definir e acompanhar, conjuntamente com técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a geração de novos instrumentos tecnológicos que possibilitem aperfeiçoar a execução de seus processos.

7. DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE, SUSTENTABILIDADE E INCLUSÃO SOCIAL – DIASIS

A Diretoria de Acessibilidade, Sustentabilidade e Inclusão Social, é composta por: **Divisão de Acessibilidade e Atendimento às Pessoas com Deficiência – DIAPED** - responsável por articular a elaboração de projetos, programas e planos junto aos setores da empresa para fins do cumprimento do estabelecido na legislação de proteção às pessoas com deficiência, especialmente no tocante à promoção da mobilidade urbana inclusiva e da compreensão de seus componentes no conjunto do Sistema de Transporte Público de Passageiros de Fortaleza - STPP/FOR, e contribuir para elaboração do plano municipal de mobilidade urbana (PMU), bem como para a implantação da Política Municipal de Atenção às Pessoas com Deficiência (PADEF), no que compete às atribuições da ETUFOR. **A Divisão de Sustentabilidade - DISUST** – tem a responsabilidade de promover a adoção de práticas sustentáveis dentro da empresa e participar dos debates inter setoriais promovidos pela ETUFOR e os demais entes para a adoção de medidas de sustentabilidade e respeito ao meio ambiente no transporte público e na mobilidade urbana, um dos setores mais poluentes das cidades brasileiras.



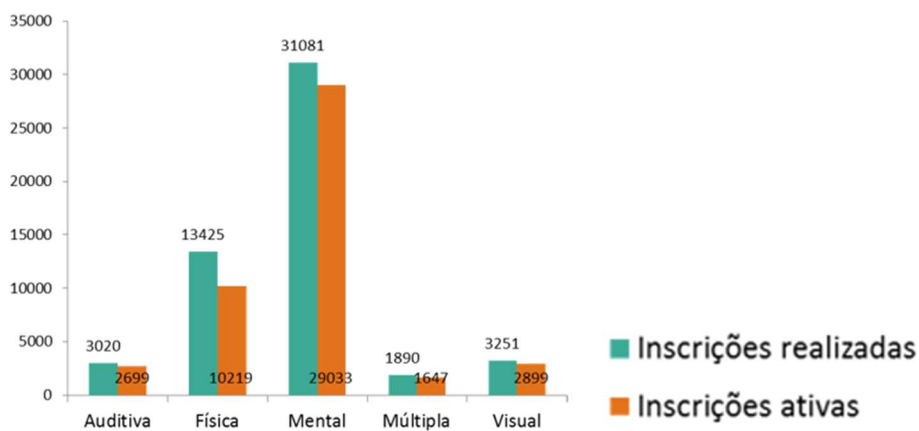
São atribuições da Diretoria de Acessibilidade, Sustentabilidade e Inclusão Social – DIASIS:

- Articular a elaboração de projetos, programas e planos junto aos setores da Empresa para fins do cumprimento do estabelecido na legislação de proteção às pessoas com deficiência, especialmente no tocante a promoção da mobilidade urbana inclusiva e da compreensão de seus componentes no conjunto do STPP;
- Promover a elaboração de projetos, programas e planos junto aos diversos setores da empresa e, por indicação desta, da gestão pública para fins do cumprimento do estabelecido nas Leis Federais nº 10.048/2000, 10.098/2000 e 12.587/2012, assim como no Decreto Federal 5296/2004, que regulamenta as duas primeiras legislações citadas, especialmente em relação aos instrumentos legais cujos prazos e orientações têm impacto nas atribuições da Etufor e nos serviços de transporte urbano da cidade;
- Contribuir para elaboração do Plano Municipal de Mobilidade Urbana (PMU), bem como para a implementação da Política Municipal de Atenção às Pessoas com Deficiência (PADEF), no que compete às atribuições da Etufor;
- Gerenciar o processo de gratuidade para pessoas com deficiência, propondo medidas que contribuam para que a Etufor protagonize abordagens dessa política pública ligada aos conceitos de mobilidade urbana acessível e inclusão social no transporte público;
- Articular a elaboração de capacitações, pesquisas, projetos, programas e planos junto aos diversos setores da empresa, e no âmbito da gestão pública para a promoção da sustentabilidade e no sistema gerido pela Etufor;
- Elaborar iniciativas e proposição de medidas para a capacitação do corpo técnico da empresa e dos operadores do Sistema de Transporte Público de Fortaleza para melhor atendimento pela compreensão da diversidade e das demandas dos usuários do sistema;
- Normatizar e gerenciar a utilização racional dos recursos tecnológicos existentes no âmbito da Diretoria de Acessibilidade, Sustentabilidade e Inclusão Social, bem como definir e acompanhar, conjuntamente com técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a geração de novos instrumentos tecnológicos que possibilitem aperfeiçoar a execução de seus processos.

Divisão de Acessibilidade e Atendimento a Pessoa com Deficiência - DIAPED - Atendimentos Inscrições

Número total de inscrições desde sua implantação em 2008.

Total de Inscrições	
Classificação	Quantidade
Auditiva	3.091
Física	13.958
Mental/Intelectual	34.292
Múltipla	1.934
Visual	3.343
TOTAL	56.618



Divisão de Acessibilidade e Atendimento a Pessoa com Deficiência - DIAPED - Atendimentos 2024 x 2023

Atendimentos de janeiro a dezembro de 2024	
Sede Etufor	5.509
Shopping RioMar Kennedy	1.379
Shopping Aldeota	01
Term. Washington Soares	64
Unidade Móvel	18
Vapt Vupt Centro	255
Vapt Vupt Antonio Bezerra	517
Vapt Vupt Messejana	777
Vapt Vupt Papicu	126
Em análise	866*
TOTAL	9.512
*auditados pelo médico	



Divisão de Acessibilidade e Atendimento a Pessoa com Deficiência - DIAPED – Atendimentos 2023 – 2024

Atendimentos 2023
Janeiro a dezembro
28.221
Atendimentos 2024
Janeiro a dezembro
26.089
TOTAL: 54.310 atendimentos



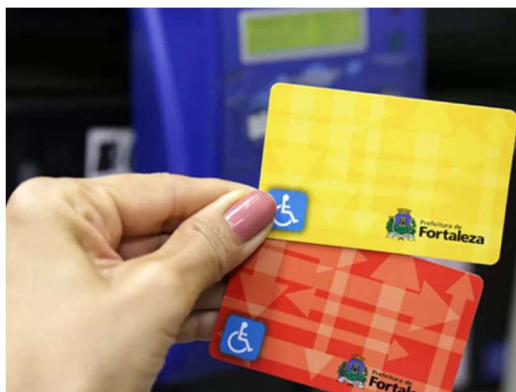
Cartões Ativos
Amarelo
Com acompanhante
39.974
Vermelho
Sem acompanhante
9.906
TOTAL: 49.880 cartões ativos

Dos 54.310 atendimentos realizados de janeiro de 2023 a dezembro de 2024, foram deferidos 49.880 cartões entre individuais sem acompanhantes e com acompanhantes.

DIASIS - Atendimentos DIAPED - Cartões ativos 2024

Número total de cartões ativos em 2024

Cartões Ativos
Amarelo
Com acompanhante 7.187
Vermelho
Sem acompanhante 1.127
TOTAL: 8.314 cartões ativos



- Desde 2008 as pessoas com deficiências adquiriram o direito à gratuidade no transporte público desde que atendam aos critérios da Lei nº 0057/2008 e sua regulamentação (Decreto nº 12.540/2009), que beneficia também seus acompanhantes no transporte público de Fortaleza;

- Quase 57 mil pessoas com deficiência foram inscritas para o recebimento do cartão gratuidade, destes, 50.465 estão ativos, ou seja, utilizando o cartão individual (vermelho), ou com acompanhante (amarelo);

- De janeiro a dezembro de 2024 foram atendidas 8.314 novas inscrições para o recebimento do cartão gratuidade, implicando no aumento de mais de 8 mil processos.

- Os atendimentos da Diasis/Etufor chegaram ao final do ano com uma equipe de 30 (trinta) funcionários distribuídos em setores internos e em análise de futuros postos em virtude da mudança para a nova sede localizada na Avenida Juscelino Kubitschek, 5451, Passaré.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações contidas no presente Relatório, identificando o trabalho realizado por cada uma de suas Divisões, fazem parte de um todo consistente, objetivando mostrar minúcias da atuação da ETUFOR ao longo do ano de 2024.

A divulgação e o acompanhamento destas atividades se tornam necessárias para garantir a manutenção das conquistas alcançadas e evoluir dentro de uma proposta de melhoria contínua.

A ETUFOR, empresa de economia mista, vinculada à Prefeitura Municipal de Fortaleza, sua maior acionista, é também responsável pela coordenação das políticas planejadas pelo chefe do Executivo Municipal, e sua responsabilidade se dilata no correspondente anseio de toda a sociedade, buscando soluções rápidas e satisfatórias a todos os usuários do sistema de transporte público de Fortaleza.

Finalizamos o presente relatório informando que o mesmo não é a exposição de um modelo acabado, mas um trabalho de experiências contínuas.

Documento assinado digitalmente

George Paiva Dantas

PRESIDENTE DA ETUFOR



ETUFOR
TRANSPORTE URBANO DE FORTALEZA



Este documento é cópia do original e assinado digitalmente sob o número AR3GE1QZ

Para conferir o original, acesse o site <https://assineja.sepog.fortaleza.ce.gov.br/validar/documento>, informe o malote 4194903 e código AR3GE1QZ

Para validar a assinatura digital, acesse o site do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação: <https://validar.iti.gov.br/>

ASSINADO POR: